

DELIBERA N. 29/2025

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

XXX / WIND XXX

(GU14/761719/2025)

Il Corecom Emilia-Romagna

NELLA riunione del 13/11/2025;

VISTA la legge 14 novembre 1995, n. 481, recante “*Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione delle Autorità di regolazione dei servizi di pubblica utilità*”;

VISTA la legge 31 luglio 1997, n. 249, recante “*Istituzione dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo*”;

VISTO il decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259, recante “*Codice delle comunicazioni elettroniche*”;

VISTA la delibera n. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante “*Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori*”, di seguito denominato *Regolamento sugli indennizzi*, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 347/18/CONS;

VISTA la delibera n. 203/18/CONS, del 24 aprile 2018, recante “*Approvazione del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche*”, di seguito denominato *Regolamento*, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 194/23/CONS;

VISTA la delibera n. 339/18/CONS, del 12 luglio 2018, recante “*Regolamento applicativo sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche tramite piattaforma Concilia-Web, ai sensi dell’articolo 3, comma 3, dell’Accordo Quadro del 20 novembre 2017 per l’esercizio delle funzioni delegate ai Corecom*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 194/23/CONS;

VISTA la legge regionale 30 gennaio 2001, n. 1, recante “*Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato Regionale per le Comunicazioni (Co.Re. Com.)*”;

VISTO il nuovo Accordo Quadro concernente l'esercizio delle funzioni delegate ai Comitati regionali per le comunicazioni, sottoscritto il 20 dicembre 2022 fra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative e delle Regioni e delle Province autonome;

VISTA la nuova Convenzione per il conferimento della delega di funzioni ai Comitati regionali per le comunicazioni sottoscritta in data 28 febbraio 2023;

VISTA l'istanza di XXX del 29/06/2025 acquisita con protocollo n. XXX del 29/06/2025;

VISTA la relazione istruttoria del Responsabile di Settore, dott. Gino Passarini;

UDITA l'illustrazione svolta nella seduta del 13/11/2025;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante lamenta i seguenti problemi nei confronti di Wind XXX, di seguito Wind, dichiarando, nell'istanza introduttiva del procedimento (depositata in data 29/06/2025; l'udienza di conciliazione si è svolta in data 12/06/2025), quanto segue.

“Il 20/02/2025 ho attivato una linea FWA WindTre (numero cliente XXXXXX, linea 3XXXXXXXXXX), tramite richiesta sul sito “Ti richiamo noi”, e l'operatore ha confermato telefonicamente che l'attivazione sarebbe stata gratuita.

Nella prima fattura ho trovato un addebito di 99,99€ per attivazione, mai comunicato, che contesto formalmente.

Da subito la linea è risultata inutilizzabile: disconnessioni frequenti, velocità bassissima, servizi online e navigazione impossibili.

Ho contattato il 159 in numerose occasioni (almeno 15 volte: 05/03, 07/03, 24/03, 25/03, 03/04, 05/04, 15/04, 16/04, 18/04, 22/04 [3 volte], 23/04, 24/04, 25/04 [2 volte], 26/04), spesso più volte nello stesso giorno.

Ho ricevuto sempre risposte automatiche: “il tecnico prenderà in carico entro 72 ore”, ma nessuna presa in carico concreta né miglioramento.

Su indicazione dei tecnici ho sostenuto spese personali per verifiche sull'impianto elettrico (già a norma) e ho acquistato un gruppo di continuità (UPS) per stabilizzare la tensione: il problema è rimasto invariato.

In data 01/04/2025 ho inviato una PEC formale di reclamo, chiedendo risposta vincolante, storno del canone, e copia delle registrazioni vocali: mai ricevuto riscontro.

Dopo l'ennesima segnalazione, ho ricevuto un SMS con scritto "guasto risolto", ma la rete era ancora assente.

Non ho pagato le fatture, in attesa di risposta formale, ai sensi dell'art. 1460 c.c., ritenendo WindTre inadempiente sul piano contrattuale e tecnico.

Ciò premesso, l'istante richiede:

a) Annullamento dell'addebito di 99,99€ per attivazione, in quanto mai comunicato e dichiarato gratuito in fase di adesione;

b) Storno totale di tutte le fatture emesse e non pagate, relative a un servizio mai funzionante in modo regolare;

c) Chiusura definitiva del contratto senza penali, né per recesso anticipato né per costi accessori;

d) Cancellazione di ogni addebito presente e futuro relativo alla linea oggetto del reclamo;

e) Riconoscimento formale dell'inadempienza da parte dell'operatore, sia contrattuale (attivazione) che tecnica (mancato servizio);

f) Invio della registrazione telefonica della chiamata commerciale iniziale, come richiesto nella PEC del 01/04/2025;

g) Dichiarazione scritta di cessazione del contratto, chiusura amministrativa e annullamento di eventuali pratiche di recupero o SDD;

h) Blocco e annullamento di ogni attività di sollecito o segnalazione verso terzi (es. agenzie di recupero o blacklist) in relazione a questa linea;

i) Risarcimento delle spese sostenute, pari ad almeno 50€, per l'acquisto di gruppo di continuità e altre verifiche tecniche effettuate su richiesta dell'assistenza;

l) Indennizzo per disservizio grave e continuativo, pari ad almeno 800€, in quanto la connessione è risultata inaccessibile per almeno 32 giorni (in base alle numerose segnalazioni documentate e ai 3 giorni successivi di mancato ripristino), senza alcun intervento risolutivo da parte dell'operatore.

Quantifica i rimborsi o indennizzi richiesti in euro 850.

Segnala i seguenti disservizi:

1. malfunzionamento della linea (data reclamo: 20/02/2025, data risoluzione: non risolto);
2. applicazione di condizioni contrattuali diverse da quelle prospettate/pattuite;
3. interruzione della linea per motivi tecnici (data interruzione: 20/02/2025, data riattivazione: non risolto);
4. contestazione fatture (data reclamo: 01/04/2025).

2. La posizione dell'operatore

Wind, con memoria del 12/09/2025, evidenzia quanto segue.

“Eccepisce l'assoluta indeterminatezza delle contestazioni avversarie, in quanto l'istante lamenta genericamente senza nulla specificare.

Vero è, infatti, che nell'istanza di definizione, così come nella precedente istanza di conciliazione (cfr. Formulario UG, agli atti), non vi è alcun elemento di prova a fondamento delle richieste avversarie. (...).

È bene osservare che una generica contestazione dei fatti, come quella che qui si discute, comporta inevitabilmente l'impossibilità per il Gestore di inquadrare correttamente la problematica.

Ne consegue che Wind XXX, pur ponendo in essere tutti gli sforzi del caso, anche vagliando le contestazioni svolte nella precedente e propedeutica procedura di conciliazione, vede compromesso o, comunque, limitato il proprio diritto di difesa.

Tale lesione è, a parere di questa difesa, idoneo a determinare l'inammissibilità dell'istanza.

In ogni caso codesta spettabile l'Autorità non può non tenere in considerazione tale mancanza.

Tali dati non possono essere ricavati neppure attraverso le “scarne” indicazioni fornite da controparte.

La domanda di “Annullamento dell'addebito di 99,99euro; per attivazione, in quanto mai comunicato e dichiarato gratuito in fase di adesione. Storno totale di tutte le

fatture emesse e non pagate, relative a un servizio mai funzionante in modo regolare. Chiusura definitiva del contratto senza penali... per recesso anticipato... per costi accessori. Cancellazione di ogni addebito presente e futuro relativo alla linea oggetto del reclamo...” non può essere accolta, risultando eccessivamente generica.

L’utente, infatti, si limita a chiedere lo storno ma non fornisce fatture o informazioni di sorta utili a individuare quali siano gli importi illegittimamente comminati, ma domanda lo storno di cui si ignorano sia l’ammontare, sia le ragioni del venire in essere.

La domanda deve pertanto trovare rigetto, in quanto non sufficientemente determinata nell’oggetto e nelle ragioni del richiesto provvedimento di storno.

Si evidenzia, inoltre, che l’utente non ha depositato agli atti alcuna documentazione atta a sostenere la fondatezza delle proprie doglianze, contravvenendo, quindi, a quel principio di carattere generale (art. 2697 c.c.).”

“È ferma convinzione della convenuta, pertanto, certa di riscontrare la piena condivisione sulla questione da parte del Corecom adito, in applicazione del principio di cui all’art. 2697 c.c. in virtù del quale colui che vuole far valere un diritto in giudizio deve provare i fatti che ne costituiscono il fondamento, che la presente istanza di definizione debba essere dichiarata improcedibile nella sua totalità.

Infatti, l’istante non menziona alcuna fattura né vengono indicate le voci contestate di cui si chiede lo storno e nemmeno prodotte le fatture di cui si chiede storno ma si limita a depositarne solo alcune senza nulla indicare per le stesse.”

“Infine, si eccepisce che le richieste dell’istante aventi ad oggetto una richiesta di “Invio della registrazione telefonica della chiamata commerciale iniziale” e “Risarcimento delle spese sostenute” non sono demandabili, per espressa previsione normativa (art. 20, commi 4 e 5, Allegato A, Delibera 353/19/CONS), all’Autorità adita.”

“Per meglio comprendere la contestazione è opportuno brevemente ricostruire i fatti che hanno portato alla presente procedura.

In data 09/02/2025 veniva richiesta l’attivazione del contratto numero XXXXXX per l’utenza fissa XXXXXX con offerta “Super Internet Casa FWA 5G”.

La contestazione de qua si riferisce all’utenza XXXXXX con un’offerta denominata FWA che prevede, oltre al modem, un’antenna in vendita abbinata.

Il servizio viene fornito tramite un’antenna, collocata all’esterno della casa del cliente, nella quale è inserita una SIM dati, 329***** il cui numero non è a conoscenza del cliente in virtù del fatto che la stessa non può essere utilizzata per fini differenti né estratta dall’apparecchiatura fornita all’utente.

In ogni modo si è dimostrata la piena corrispondenza della SIM dati di appoggio relativa alla numerazione in tecnologia FWA in dotazione del cliente.

L'antenna viene collegata tramite cavo ethernet al modem, posizionato all'interno della casa.

Si riporta schermata certificata del sistema Customer Relationship Management (CRM) da cui si evince la numerazione dati collegata alla rete fissa.

Si richiama l'art 4.8 delle condizioni di contratto:

“In caso di FWA il Cliente si obbliga anche a non estrarre la Sim dall'Antenna e conseguentemente ad utilizzarla in un Apparato diverso da quello nel quale è stata inizialmente inserita da WINDXXX”. (All PDC, All Log, All Sintesi Contrattuale, All Condizioni Generali di Contratto, All Carta dei Servizi).

L'attivazione dell'accesso FWA si completava in data 19/02/2025, mentre la NP della numerazione XXXXXX si espletava in data 18/03/2025.

Si riporta stralcio del sistema certificato OLQ.

Si riporta altresì sistema certificato OLQ relativo alla NP della numerazione XXXXXX.

In merito ai disservizi lamentati in atti, si fa presente che nelle more mai perveniva all'operatore documentazione probante, segnalazioni, né veniva esperita alcuna procedura d'urgenza.

Di ciò non vi è alcuna evidenza in atti, a dimostrazione, tra l'altro, di un non completo interesse manifestato dall'istante per il servizio oggetto di ipotetici disservizi.

Inoltre, relativamente alle allegate schermate di misurazione dati si evidenzia che per le stesse non si evince la linea per la quale sono state effettuate e non viene provato di essere state consegnate all'operatore, ma soprattutto non risultano essere misurazioni mediante misurainternet.

Infatti, il cliente, come da condizioni di contratto, e come indicato sul sito Wind Tre all'indirizzo <https://www.XXX.it/offerte-fibra/super-internet-casa-fwa-5g#accordion-2d93e9dbe9-item-3f17f4e877> ha facoltà di verificare la velocità minima riscontrabile dai clienti nei modi e nelle modalità indicate sul sito misurainternet.it e se la stessa risulti inferiore alla velocità di navigazione su base copertura tecnologica attiva, il cliente ha diritto di recedere senza oneri.

Inoltre, come affermato dall'utente stesso, non si sarebbe trattato di guasti continuativi indennizzabili come previsto dalle condizioni di contratto, ma di “disconnessioni frequenti, velocità bassissima, spesso più volte nello stesso giorno”.

“A riprova di ciò, si deposita il dettaglio del traffico in uscita relativo al servizio oggetto di contestazione dal quale si evince un regolare traffico. (All Dettaglio Traffico Febbraio 2025, All Dettaglio Traffico Marzo 2025, All Dettaglio Traffico Aprile 2025 e All Dettaglio Traffico Maggio 2025).

Successivamente in data 20/05/2025, perveniva istanza di conciliazione, UG/XXX/2025, prodromica all’attuale procedura che si concludeva, con esito negativo, all’udienza del 12/06/2025.

Nelle more della procedura ex art. 3, il cliente veniva anche contattato per delle verifiche ma questi rifiutava l’intervento tecnico.

Si riporta stralcio del sistema certificato CRM.

Successivamente, in data 06/06/2025, la linea passava ad altro operatore in portabilità.

Si riporta stralcio del sistema certificato OLQ.”

“Occorre sottolineare che delle asserite segnalazioni indicate in atti, l’istante non riporta un codice identificativo al fine della loro individuazione.”

“La segnalazione è infatti elemento indispensabile affinché l’operatore possa essere messo nelle condizioni di verificare quanto lamentato, di conseguenza l’assenza di reclami esime l’operatore da qualsivoglia responsabilità.

Orbene nel caso di specie in atti non risulta allegata, da parte istante, alcuna documentazione atta a comprovare eventuali validi reclami.

Si ribadisce nuovamente l’inerzia di parte istante in quanto lo stesso non inviava segnalazioni e/o misurazioni inequivoche e quanto allegato in atti non riporta il periodo in cui è stata fatta e a quale numerazione si riferisce ed inoltre non risulta essere pervenuta all’operatore.

Pare quindi opportuno un riferimento al concorso del fatto colposo del creditore.”

“Anche la richiesta relativa allo “storno dei costi di attivazione” non può trovare accoglimento, in quanto questi risultano essere corretti e dovuti.

Vedasi la PDC allegata dall’istante stesso in atti di cui si riporta stralcio.

Vedasi, altresì, la sintesi contrattuale in atti di cui si riporta stralcio e il link del sito ufficiale WindTre <https://www.XXX.it/trasparenza-tariffaria>.

In seguito alla cessazione dell’utenza, veniva anche emesso il conto telefonico n. FXXXXXXX di cui si riporta stralcio (All fattura numero FXXXXXXX), in data 12/07/2025,

pari ad € 577,26 Iva inclusa, in cui veniva effettuato l'addebito del costo di cessazione del servizio di € 22,00 in ottemperanza della Delibera Agcom n. 487/18/CONS.

In relazione all'addebito dei costi di disattivazione, occorre evidenziare che non può essere richiesto lo storno degli stessi, ai sensi dell'art. 1, comma 4, della legge n. 40 del 2007 e dell'art. 6, comma 2 delle Linee guida della direzione tutela dei consumatori esplicative per l'attività di vigilanza da effettuare ai sensi dell'art. 1, comma 4, della legge n. 40/2007, con particolare riferimento alle previsioni di cui all'art. 1, commi 1 e 3, della medesima legge, "gli unici importi ammessi in caso di recesso sono quelli «giustificati» da «costi» degli operatori".

L'art. 1 della predetta legge, in particolare, dispone ai commi 1 e 3 che, a fronte dell'esercizio della facoltà di recesso, gli unici importi che possono essere posti a carico dell'utente sono quelli giustificati da costi effettivi sostenuti dagli operatori, ovvero le spese per cui sia dimostrabile e dimostrato un pertinente e correlato costo sopportato per procedere alla disattivazione.

I costi di disattivazione legittimi sono, dunque, quelli che sono stati sottoposti alla verifica e all'approvazione dell'Agcom in ordine all'equivalenza degli importi fatturati per la migrazione/cessazione ai costi effettivamente sostenuti per la gestione della relativa procedura, in conformità a quanto previsto dall'articolo 1, comma 3, della Legge n. 40 del 2007.

La Delibera Agcom n. 487/18/CONS "Linee guida sulle modalità di dismissione e trasferimento dell'utenza nei contratti per adesione" al capoverso VIII., n. 37, stabilisce che "Gli operatori sono tenuti a comunicare annualmente all'Autorità i costi sostenuti per le attività di dismissione e trasferimento della linea esplicitando analiticamente la composizione di ciascuna voce e la rispettiva giustificazione economica".

Nel caso di specie risulta evidenza, così come affermato dall'operatore, dell'approvazione di Agcom in ordine ai costi effettivamente sostenuti da Wind XXX per la gestione della procedura di disattivazione, in conformità a quanto previsto dall'articolo 1, comma 3, della Legge n. 40/2007.

Al riguardo, si osserva che, nel sito dell'Agcom, al link <https://www.agcom.it/agcom-per-te/i-miei-diritti/recesso-dal-contratto-migrazione-eportabilita-del-numero> risultano riportati i costi di disattivazione sottoposti dalla società Wind XXX alla verifica e all'approvazione dell'Agcom, in conformità a quanto previsto dall'articolo 1, comma 3, della legge n. 40/2007.

In seguito alla cessazione dell'utenza, nello stesso conto telefonico n. FXXXXXX (già in atti) venivano applicate anche le rate dalla 5° alla 48° del modem e dell'antenna, e cioè le rate non ancora pagate da parte istante per l'acquisto di tali apparati, per totale rate pari ad € 571,56 IVA inclusa.

L'istante era stato correttamente informato della modalità di vendita degli apparati, della durata della rateizzazione e del pagamento delle rate a scadere a seguito di un'eventuale cessazione prima dei termini stabiliti.

Pertanto, era consapevole di tale addebito in fattura di chiusura del contratto.

Tali informazioni venivano rilasciate nella documentazione sottoscritta e nella successiva fatturazione emessa dalla convenuta sin dall'emissione della prima fattura (già in atti), oltre che dalle condizioni di contratto (già in atti) e dalla sintesi contrattuale in atti.”

“Vedasi pertanto, stralcio del contratto e della sintesi contrattuale.

Si evidenzia, pertanto, la correttezza e la legittimità degli importi fatturati in conformità a quanto sottoscritto nel contratto e disposto dall'art. 6 Prodotti Forniti Da WindTre delle Condizioni Generali del Contratto, che si ripete, sancisce all'art 6.4.2: “[...] In caso di recesso da parte del Cliente o risoluzione del Contratto, WINDTRE addebiterà al Cliente, in un'unica soluzione, tutte le restanti rate dovute, inclusa l'eventuale rata finale, salvo diversa indicazione da parte del cliente al momento della sottoscrizione contrattuale, in corso di rapporto o nella comunicazione di recesso e quanto previsto al successivo articolo.[...]”

“Relativamente alla doglianza dello storno delle rate degli apparati, si precisa, inoltre, che parte istante ha scelto autonomamente di aderire ad un'offerta con vendita abbinata, a titolo oneroso, degli apparati, pur consapevole della possibilità di accedere alla rete con apparati di sua proprietà.”

“Principio consacrato dalla Delibera 307/23/CONS.”

“In merito alla mancata risposta al reclamo del 01/04/2025, si fa presente che non avendo parte istante allegato ricevuta di consegna e accettazione la scrivente non ha trovato documentazione associata sui propri sistemi; tuttavia, si riserva di effettuare ulteriori verifiche laddove il cliente depositasse eventuale documentazione di consegna e accettazione.

Tanto premesso, la scrivente difesa chiede a codesto Ill.mo Co.Re.Com. di dichiarare cessata la materia del contendere senza null'altro disporre in merito.

Per i motivi sopra esposti le richieste avanzate da controparte non possono trovare accoglimento.

Null'altro è da aggiungere per la controversia in esame, non potendosi ravvisare alcuna responsabilità della convenuta.”

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte non possono essere accolte, come di seguito precisato.

Le richieste sub a) ed f), trattabili congiuntamente, non sono accoglibili.

La PDC (Proposta di contratto) sottoscritta dall'istante in data 09/02/2025 e depositata agli atti da Wind reca infatti espressamente la dicitura "Contributo Attivazione una tantum", così come la Sintesi contrattuale, anch'essa depositata agli atti da Wind, riporta voce ad hoc relativa a "Prezzo attivazione".

Dell'esistenza di tale costo, dunque, l'istante era pienamente edotto.

Si evidenzia inoltre (come si dirà più diffusamente in occasione della trattazione delle successive richieste) come l'istante neppure risulta agli atti avere mai contestato, a mezzo di formale reclamo, la fattura FXXXXXX emessa il 12/03/2025 e contenente il suddetto contributo di attivazione.

Ebbene, anche tale circostanza osta all'accoglimento della richiesta de quo, stante il consolidato orientamento giurisprudenziale di ritenere non accordabili storni o rimborsi in assenza di previe e circostanziate contestazioni inoltrate all'operatore; stante, altresì, quanto riportato nelle Condizioni generali di contratto relative a Servizi di telefonia fissa WINDXXX, costituenti parte integrante e sostanziale dell'offerta sottoscritta, ove è espressamente precisato (punto 23.1) che "Le richieste di rimborso o i reclami relativi alla fatturazione dovranno essere inoltrate a WINDXXX, per iscritto, entro 45 giorni dalla data di emissione della fattura in contestazione con l'indicazione delle voci e degli importi contestati", deducendosi da ciò implicita accettazione delle fatture ricevute e non contestate entro il suddetto termine.

Le richieste sub b), c), d), e), g), h) ed l), trattabili congiuntamente in quanto riferibili, tutte, al lamentato disservizio sulla linea, non sono accoglibili.

L'istante riferisce:

- "Da subito la linea è risultata inutilizzabile: disconnessioni frequenti, velocità bassissima, servizi online e navigazione impossibili. Ho contattato il 159 in numerose occasioni (almeno 15 volte: 05/03, 07/03, 24/03, 25/03, 03/04, 05/04, 15/04, 16/04, 18/04, 22/04 [3 volte], 23/04, 24/04, 25/04 [2 volte], 26/04), spesso più volte nello stesso giorno.";

- "In data 01/04/2025 ho inviato una PEC formale di reclamo";

- "Dopo l'ennesima segnalazione, ho ricevuto un SMS con scritto "guasto risolto", ma la rete era ancora assente.".

Peraltro, a supporto di quanto riportato, non produce alcuna valida documentazione, circostanza in relazione alla quale deve richiamarsi l'orientamento costante di Agcom e di questo Corecom in materia di onere della prova, secondo cui "l'istante è tenuto ad adempiere quanto meno l'obbligo di dedurre, con un minimo grado di precisione, quali siano i fatti e i motivi alla base delle richieste, allegando la relativa documentazione", da cui discende che "la domanda dell'utente dovrebbe essere rigettata nel merito, qualora lo stesso non adempia l'onere probatorio su di lui incombente" (ex multis, delibere Agcom n. 70/12/CIR, n. 91/15/CIR e n. 68/16/CIR e delibera Corecom E-R n. 19/22).

Infatti, alcuna valenza probatoria può essere attribuita agli speed test, effettuati dall'istante e depositati nel fascicolo documentale relativo all'UG/XXX/2025, volti a comprovare l'asserito disservizio.

Si rammenta, a tal riguardo, che il software Ne.Me.Sys., programma ufficiale del progetto Misura Internet dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (AGCOM) per la misura certificata della qualità dell'accesso ad Internet da postazione fissa, è l'unico software che consente di ottenere un certificato attestante la qualità della connessione.

Se la misura rileva valori peggiori rispetto a quanto garantito dall'operatore, il risultato costituisce prova di inadempienza contrattuale e può essere utilizzato per proporre un reclamo per richiedere il ripristino degli standard minimi garantiti.

Ove non vengano ristabiliti i livelli di qualità contrattuali, passati 30 giorni dal primo certificato, una seconda misura sempre effettuata con Ne.Me.Sys. e che confermi valori peggiori rispetto a quanto garantito dall'operatore può essere utilizzata come strumento di recesso senza penali.

Peraltro, neppure all'allegata PEC di reclamo, asseritamente inoltrata a Wind in data 01/04/2025, può attribuirsi alcuna valenza probatoria, risultando la stessa priva di ricevuta di accettazione/consegna, da ritenersi indispensabile per attestarne l'effettivo inoltro all'operatore.

Quanto poi ai contatti al 159, asseritamente effettuati "in numerose occasioni (almeno 15 volte: 05/03, 07/03, 24/03, 25/03, 03/04, 05/04, 15/04, 16/04, 18/04, 22/04 [3 volte], 23/04, 24/04, 25/04 [2 volte], 26/04), spesso più volte nello stesso giorno", deve rilevarsi che, degli stessi, non risulta agli atti alcuna traccia.

Per contro, Wind produce agli atti tabulati relativi ai mesi di febbraio, marzo, aprile e maggio 2025, attestanti traffico effettuato, rispetto ai quali l'istante, pur potendo (ex art. 16, comma 2, allegato B alla delibera n. 194/23/CONS "Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e fornitori di servizi dell'ecosistema digitale"), non risulta avere replicato alcunchè.

In base a tanto, l'asserito disservizio patito sulla linea non può dunque ritenersi provato, circostanza da cui consegue, come detto, l'impossibilità di accogliere tutte le

richieste (sub b), c), d), e), g), h) ed l)) ad esso, direttamente o indirettamente, riconducibili.

Del resto, in riferimento, in particolare, all'assenza di reclami (come nella fattispecie in esame, per i motivi illustrati), l'art. 14, comma 4, dell'allegato A alla delibera n. 347/18/CONS ("Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche") espressamente dispone:

“Sono esclusi gli indennizzi previsti dal presente regolamento se l'utente non ha segnalato il disservizio all'operatore entro tre mesi dal momento in cui ne è venuto a conoscenza o avrebbe potuto venirne a conoscenza secondo l'ordinaria diligenza (...).”.

Infine, anche la richiesta sub i) non è accoglibile.

Di tali spese asseritamente sostenute non vi è, infatti, agli atti alcuna prova.

Più in generale, deve, peraltro, evidenziarsi come il Corecom non abbia alcun potere di cognizione in relazione a qualsivoglia richiesta di risarcimento danni (come quella qui avanzata di “risarcimento delle spese sostenute, pari ad almeno 50€, per l'acquisto di gruppo di continuità e altre verifiche tecniche effettuate su richiesta dell'assistenza”).

Per questi motivi il Corecom all'unanimità

DELIBERA

Rigetta l'istanza di XXX nei confronti di Wind XXX per le motivazioni di cui in premessa.

È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito *web* dell'Autorità.

Bologna, 13/11/2025



AUTORITÀ PER LE
GARANZIE NELLE
COMUNICAZIONI

Firmato digitalmente

IL PRESIDENTE

Giancarlo Mazzuca